



ГОДИШЕН ДОКЛАД ЗА

УСТОЙЧИВО РАЗВИТИЕ В Telenor

2017





ОБРЪЩЕНИЕ

*Скрити прикрити, за мен е чест
да представя на вашето внимание
отвѣта за устойчиво развитие на
Теленор България за 2017.*

Вълнуващ период, в който срещнахме и преодоляхме много предизвикателства, постигнахме високи резултати с отгаденост към служителите, обществото и природата.

За нас това беше година, в която корпоративната отговорност на Теленор беше неизменно свързана с Целите за устойчиво развитие на ООН, но най-вече с цел №10 „Намаляване на неравенствата“. Ние градим своята философия, изпълнявайки този ангажимент, но и полагаме усилия да стимулираме своите партньори и доставчици да ни последват.

В Теленор вярваме, че политиката за устойчиво развитие трябва да се развива отвътре навън. Затова нашата грижа започва от най-ценния за нас капитал - служителите на компанията. Те са активни участници във всички наши инициативи и проекти и техни най-ревностни посланици. Равенството между половете е обща ценност на Европейския съюз, но и основен принцип и цел в компанията.

Обученията и развитието на таланти и млади хора в компанията са неизменна част от бизнес ежедневието на компанията. През 2017-а година завършиха първите стажанти по годишната ни стажантска програма Hub by Telenor.

А програмата Open Mind за професионално развитие и социална интеграция на хора с увреждания беше представена пред много други фирми и споделяният опит ще доведе до развиването ѝ в други социално-отговорни компании.

За поредна година, в партньорство с Националния център за безопасен интернет, проведохме образователни инициативи, насочени към повишаване на осведомеността на ученици, учители и родители за рисковете в Интернет и начините за преодоляването им. За периода обучихме над 1200 деца, потвърждавайки ангажимента си към създаване на среда за киберсигурност на подрастващите.

Хората не могат да съществуват откъснати от природата, затова силно вярваме в отговорното отношение към природните ресурси. Системата ни за управление на околната среда бе сертифицирана в съответствие с всички изисквания на новата версия на ISO 14001:2015. Благодарение на нея, следим внимателно своя екологичен отпечатък - енергийната ефективност на компанията, управлението на отпадъците, потреблението на хартия и др.

Годината беше много активна и с инициативи и грижа за клиентите ни. Основен акцент бе подготовката за новия Общ регламент за защита на данните, стартирахме различни инициативи за подобряване на всеки един аспект от работата с клиенти и партньори.

Съсредоточихме усилия към подобряване на киберсигурността, особено в частта на информиране на служителите. Проведените тестове и последващи стандартизации показаха високото ниво на сигурност, което предоставяме на клиентите си. Услугите и продуктите, които предложихме на пазара, се радват на висок успех и удовлетвореност от страна на нашите клиенти.

Свидетелство за постигнатото през годината са многобройните награди, не само на бизнес организации за дейността и услугите ни, но и за екологични, КСО и образователни инициативи. Горди сме, че екипът на Теленор България приема тези инициативи като свои и се включва доброволно в осъществяването им.

Да, направили сме немалко. Но и има още много, останало за следващите периоди. Имаме още много планове за развитие. Имаме още много идеи за осъществяване. Имаме още много проекти, с които ще се гордеем. Заедно ще преодолеем бъдещите предизвикателства. Клиентите, служителите и приятелите на Теленор България. Общността на Теленор България.

Благодарим ви.

С пожелания за нови успехи!



ИРИНА ВАСИЛЕВСКА

Главен директор
Корпоративна политика в Теленор България



ЗА ДОКЛАДА

СЪДЪРЖАНИЕ

ИЗКАЗВАНЕ НА ГЛАВНИЯ ДИРЕКТОР КОРПОРАТИВНА ПОЛИТИКА

стр. 1

ЗА ДОКЛАДА

стр. 2

НАШАТА КОМПАНИЯ

- 1. Структура
- 2. Членства и признания

стр. 3-5

УСТОЙЧИВО РАЗВИТИЕ В ТЕЛЕНОР

1. Отговорен работодател

- 1.1. Баланс между половете/ Образование/ Средна възраст
- 1.2. Креативно работно място
- 1.3. Програмата „Open Mind Program“
- 1.4. Развитие на служителите
- 1.5. Стажантска програма „Telenor Hub“
- 1.6. Безопасност при работа и опазване на здравето
- 1.7. Екипът „Wellbeing“
- 1.8. Приложението „Digital Office“
- 1.9. Ангажираност на служителите

стр. 6-15

2. Отговорност към пазара

- 2.1. Етика и съответствие
- 2.2. Отговорно снабдяване
- 2.3. Неприкосновеност на данните
- 2.4. Киберсигурност

- 2.5. Грижа за нашите клиенти
 - 2.5.1. За нашите индивидуални клиенти
 - 2.5.2. За нашите бизнес клиенти
 - 2.5.3. Клиентска удовлетвореност

стр. 16-22

3. Отговорност към обществото

- 3.1. Безопасността на децата в Интернет
- 3.2. Отбор на надеждата
- 3.3. Младежка платформа „Telenor Youth Forum“
- 3.4. Дарения

стр. 23-27

4. Отговорни към природата

- 4.1 Система за управление на околната среда
- 4.2. Енергийна ефективност (потребление на енергия)
- 4.3. Потребление на хладилни агенти
- 4.4. Горива за електроенергия
- 4.5. Емисии на CO2
- 4.6. Автопарк (ФПЧ и други емисии)
- 4.7. Управление на отпадъците
- 4.8. Потребление на хартия
- 4.9. Подкрепа на екологични проекти и събития

стр. 28-34

ДОКЛАД ЗА УСТОЙЧИВО РАЗВИТИЕ 2017

В този доклад е публикувана информация за представянето на Теленор в сферата на устойчивото развитие за 2017 г. Това е нашият седми пореден доклад за устойчиво развитие. Можете да го откриете в електронен вариант на корпоративния сайт на Теленор **www.telenor.bg**, с цел намаляване употребата на ценни природни ресурси.

НАШИЯТ ДОКЛАД Е ДИГИТАЛЕН

ИЗТЕГЛИ
ОНЛАЙН



ЗАПАЗИ
ПРИРОДАТА



В случай че имате препоръки за подобряване съдържанието на доклада, ще се радваме да ги споделим с нас.



sr@telenor.bg



НАШАТА КОМПАНИЯ

Теленор е водеща телекомуникационна компания с над 3,2 милиона активни потребители в България. Теленор България е част от международната Теленор Груп, която оперира в 12 държави в Европа и Азия и има 176 милиона абонати.

 активни потребители

3 200 000
БЪЛГАРИЯ

 абонати в света

176 000 000
СВЕТА

 Държави в Европа и Азия

12 държави

СТРУКТУРА НА КОМПАНИЯТА





ЧЛЕНСТВА



Теленор членува в редица организации, с които споделяме обща визия за устойчивото развитие в България, и заедно преодоляваме предизвикателствата пред бизнеса в страната.



Българо-Скандинавска Търговска Камара



Обществен Съвет към Център за Безопасен Интернет



Норвежко-Българска Бизнес Група



Институт на Вътрешните Одитори в България



Български Форум на Бизнес Лидерите



Световната Асоциация за Мобилни Комуникации (GSMA)



Българска Търговско-Промислена Палата



Глобалния Договор на ООН (членство чрез Теленор Груп)



КРИБ



Асоциация „Телекомуникации“



Българска Асоциация на Рекламоделите



Българска Асоциация за Управление на Хора (БАУХ)



Гръцки Бизнес Съвет в България



Български Дарителски Форум



Германо-Българска Индустиално Търговска Камара



Американска Търговска Камара в България



ИРИНА ВАСИЛЕВСКА,
гл. директор Корпоративна политика в Теленор,
е избрана за член на управителния съвет
на Български Форум на Бизнес Лидерите



ИРИНА ВАСИЛЕВСКА,
става председател на Норвежко-българската
бизнес група, чиято основна цел е насърчаване на
търговски практики между двете страни



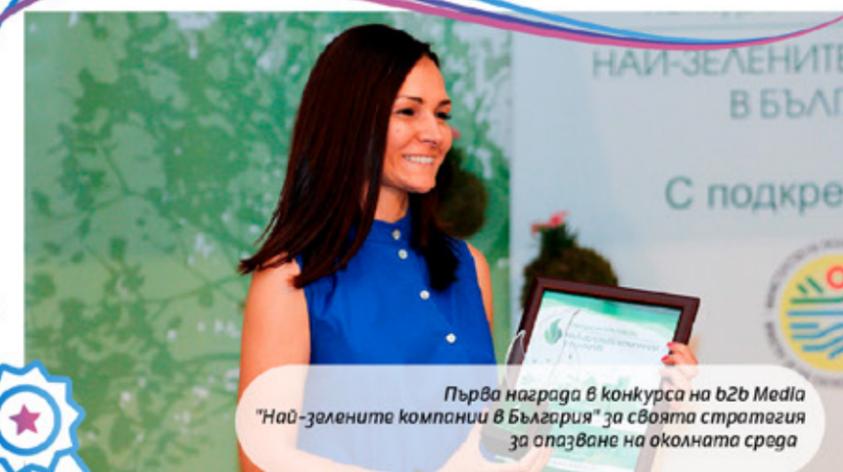
Първо място в конкурса VAPRA Awards 2017 за
инициативите за осигуряване на безопасен
интернет сред подрастващите, реализирани
съвместно с Центъра за безопасен интернет



Теленор спечели Бронзов знак за дарителство
от работното място от Фондация "VCause",
БАУХ и БДВО за насърчаване на служителите
към обществено значими каузи



ОБУЧИТЕЛНАТА ПРОГРАМАТА „КИБЕРСКАУТ“
на Теленор и Центъра за безопасен интернет е
в топ десет на най-добрите европейски проекти
в областта на киберсигурността



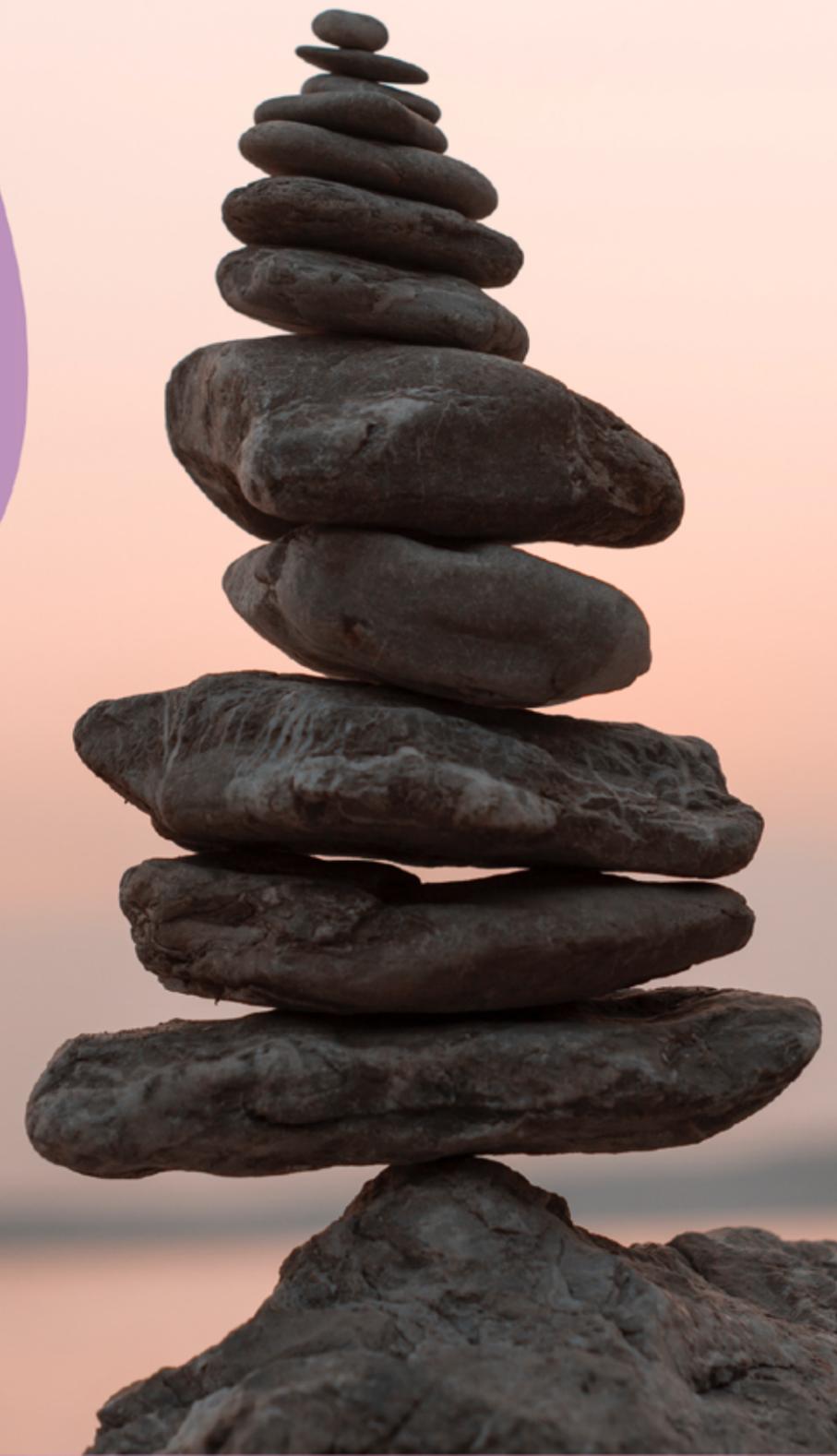
Първа награда в конкурса на b2b Media
"Най-зелените компании в България" за своята стратегия
за опазване на околната среда



УСТОЙЧИВО РАЗВИТИЕ

За нас в Теленор отговорният бизнес и устойчивото развитие е цялостна философия, която сме поставили в основата на своята стратегия. Стремим се постоянно да подобряваме това, което правим, стимулирайки своите партньори да следват примера ни. Ангажирани сме с изпълнението на всички Цели за устойчиво развитие на ООН, като наш основен фокус е цел №10 „Намаляване на неравенствата“. Стремим се да градим устойчиви проекти в тази посока, които носят добавена стойност в дългосрочен план и са базирани на основната компетенция на компанията – комуникациите.

Работим и създаваме стойност за своите служители, клиенти и партньори, за обществото и природата, като същевременно спазваме Кодекса на поведение. Той е важна част от начина, по който развиваме своя бизнес и определя етичните стандарти, които спазваме в Теленор, както и нашето отговорно поведение като представители на компанията.



1. ОТГОВОРЕН РАБОТОДАТЕЛ

В Теленор вярваме, че основен фактор за развитието на компанията ни е грижата и отговорността към хората, които работят при нас. Затова се стараем да им осигуряваме отлични условия за труд и почивка, да се вслушваме в техните съвети, да развиваме потенциала им и да мотивираме тяхното по-добро представяне.

1.1 БАЛАНС МЕЖДУ ПОЛОВЕТЕ | ОБРАЗОВАНИЕ | СРЕДНА ВЪЗРАСТ

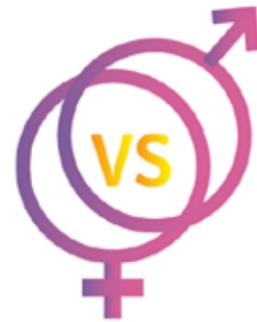
2181 
служители

190 TNSO* **1991** Теленор България

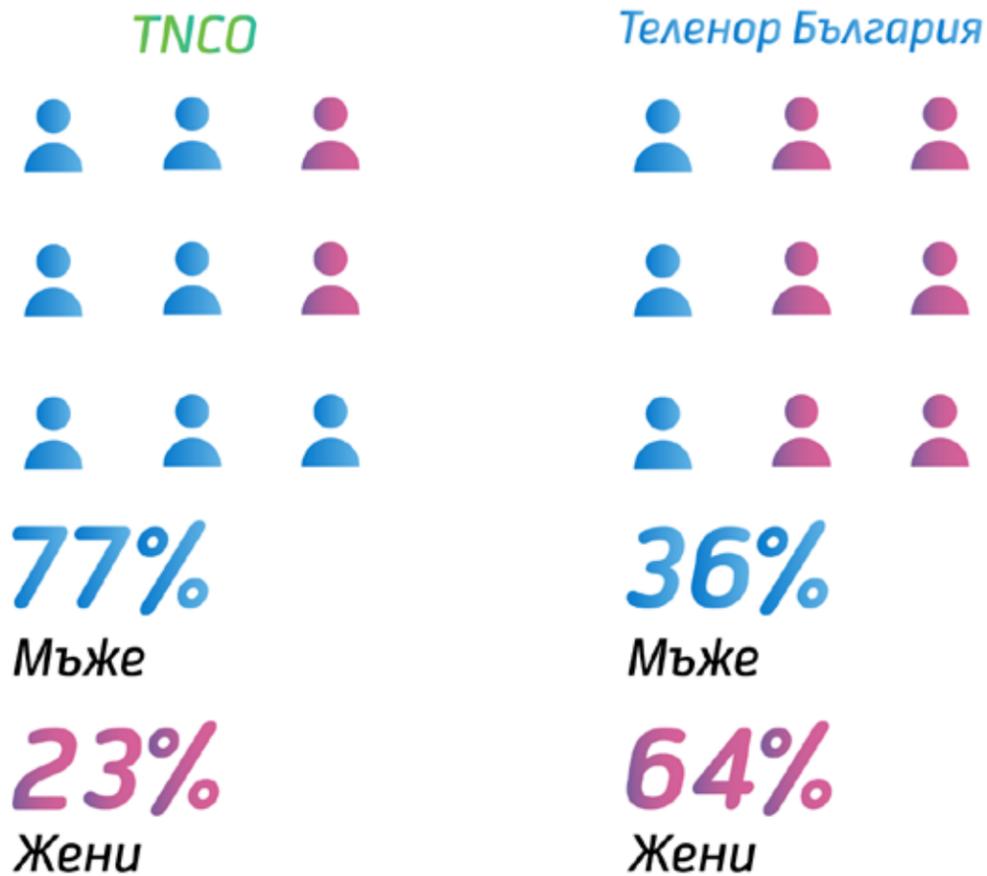
*Теленор Комън Оперейшън

 **33/34**
години

Средна възраст



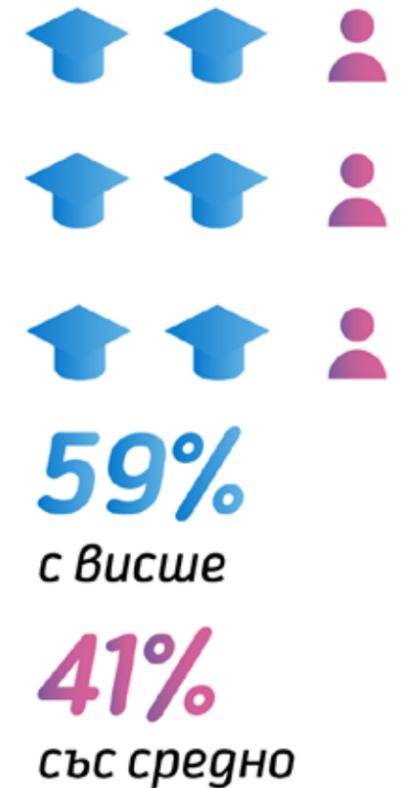
Разпределение мъже/жени



Лидерски позиции



Образование



1.2 КРЕАТИВНО РАБОТНО МЯСТО

Промяната и постоянното подобряване на работната среда е неизменна част от усилията ни да вдъхновяваме служителите си и да насърчим творческото им мислене.



КРЕАТИВНА СТАЯ

CREATIVE ROOM
YOUR CREATIVITY COMES TO LIFE HERE. THINK OUTSIDE THE BOX, MAKE THE SPACE WORK FOR YOU, BLOW THEIR MINDS AWAY.



ФОКУС СТАЯ



Зони, в които служителите могат да творят на воля или пък да останат сами, за да се съсредоточат върху важна задача



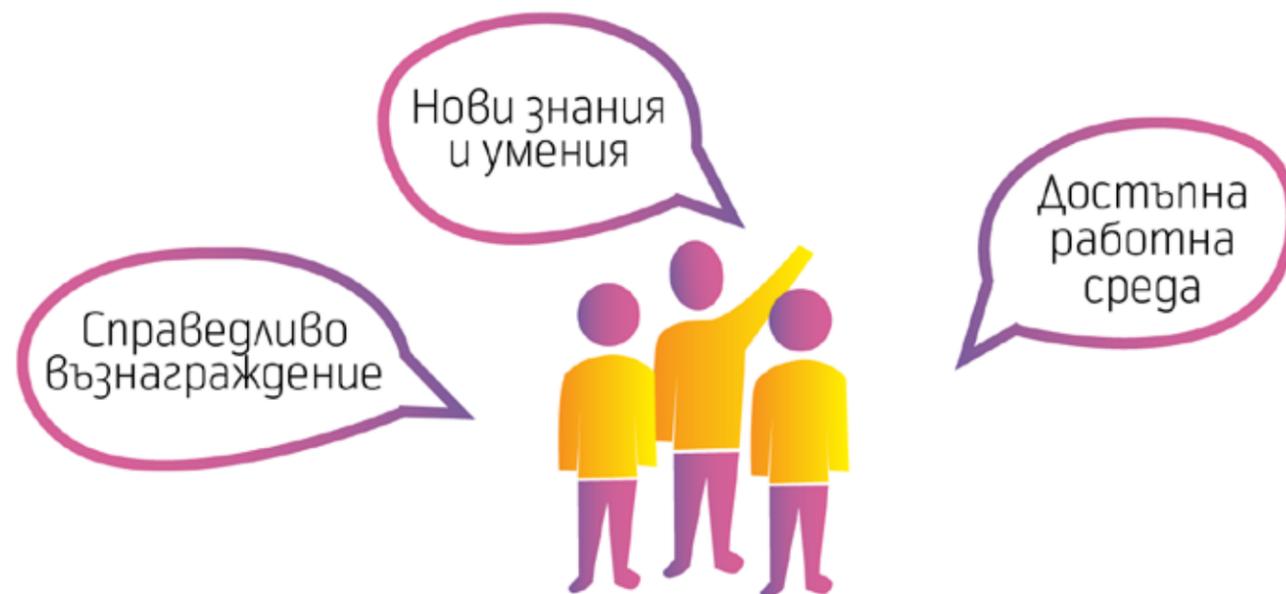
ТЕЛЕНОР ЕКСПО

Дигитално пространството за срещи и събития



1.3 ПРОГРАМАТА "open mind"

Неизменна част от социалната отговорност на Теленор е дългосрочният ни ангажимент за професионалното развитие и социална интеграция на хората с увреждания чрез програмата Open Mind. Теленор осигурява за тях отворена и достъпна работна среда и съответното за заеманата позиция финансово възнаграждение, а участниците в програмата обогатяват своите знания и умения, повишават своята квалификация и конкурентоспособност. След приключване на участието си, те ще получат възможност да останат на постоянна работа или подкрепа за професионална реализация извън компанията.



**трима нови служители
с различни възможности**

са част от екипите

„Клиентски
жалби“



„Обслужване
на клиенти“



„Бизнес
продажби“



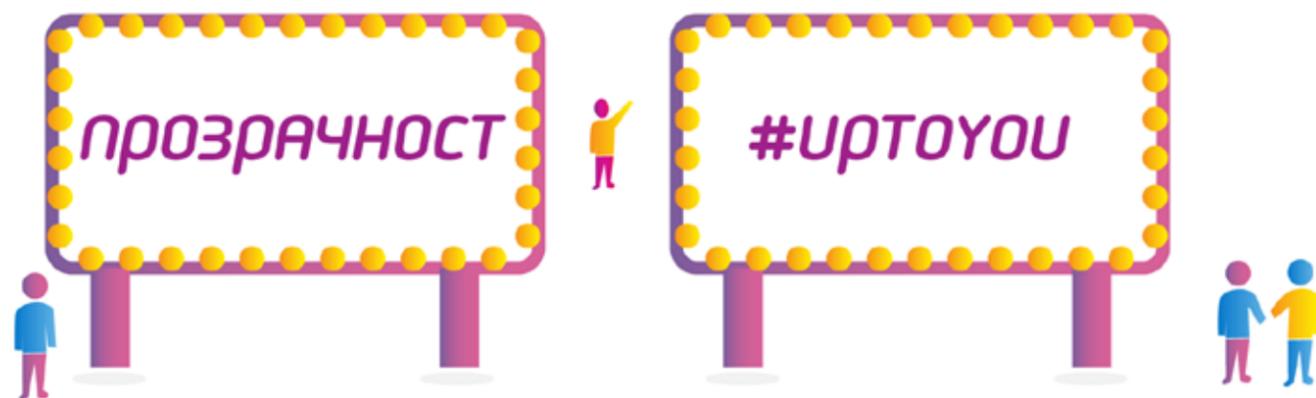
ПРОГРАМАТА



open mind

1.4 РАЗВИТИЕ НА СЛУЖИТЕЛИТЕ

През 2017 екипът на Обучение и развитие в Теленор България въведе и утвърди два основни принципа, около които построи програмите и обученията си:



Фокусът на компанията върху инвестицията в служителите беше в посока развиване на **лидерство**, на **функционални компетенции** и в изграждане на **култура за учене онлайн**.

През 2017 всеки служител на Теленор България получи достъп до онлайн платформата Lynda и чрез нея до курсове по повече от 7000 теми.



Лидерите в компанията също бяха в светлините на прожекторите, като за тях беше създадена специална програма, стартирала в края на 2016: **Firestarters/Firekeepers**. В отделните модули на програмата бяха включени теми като: лидерство в несигурност, управление на промяната, коучинг, моята лична лидерска теория и др.

FutureTI

Вътрешнофирмена конференция, която предостави арената на ключови експерти, които да споделят практически знания и умения със служителите, които да им помогнат да се подготвят за новите изисквания на бъдещето и бъдещите професии.

Ключови теми

ДИГИТАЛЕН МАРКЕТИНГ
ДИГИТАЛНИ КАНАЛИ
ПРИЛОЖНИ АНАЛИЗИ
ДИЗАЙН
РАЗВИТИЕ НА ПРОДУКТИ

РЕЗУЛТАТИ

412 ⌚
часа учене онлайн
за 10 дни



200% ↑
увеличение на времето,
прекарано в учене онлайн

Теленор подкрепи



Магистърски бизнес програми
в български и чужди образователни институции



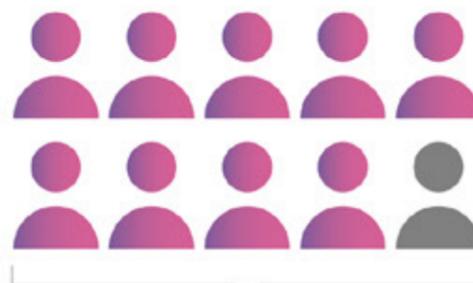
Според индивидуалната им нужда от развитие

 **10** стажанта **12** месеца

За тях организирахме и обучение по презентационни умения, за да се чувстват уверени и способни да представят най-доброто от себе си.

Мениджъри от цялата компания дефинираха проекти от стратегическо значение, по които те да работят. След редица вътрешни активности, събития и интервюта, избрахме финалните 10.

След стажа



9/10 
избраха да останат
част от екипа ни

С партньори създадохме



СофтУни



Мобилно
Видео съдържание



Общи събития
с наши лектори



Младежки Бизнес Клуб



Кампания за
подбор



Отразяване
на събития



1.6 БЕЗОПАСНОСТ ПРИ РАБОТА И ОПАЗВАНЕ НА ЗДРАВЕТО

ОБУЧЕНИ СЛУЖИТЕЛИ

129 71

управители служители

провеждащи инструктажи в офиса

42

отговорности

работа с пожарогасителните средства

40

служители

първа го лекарска помощ

96

служители

електробезопасност

10

човека

членове на КУТ

350+

служители, преминали други обучения



ЗДРАВЕ И БЕЗОПАСНОСТ ПРИ РАБОТА

Теленор като отговорен работодател декларира, че здравето и безопасността при работа на служителите е ценност, която е неразделна част от корпоративната култура на компанията



сертификат

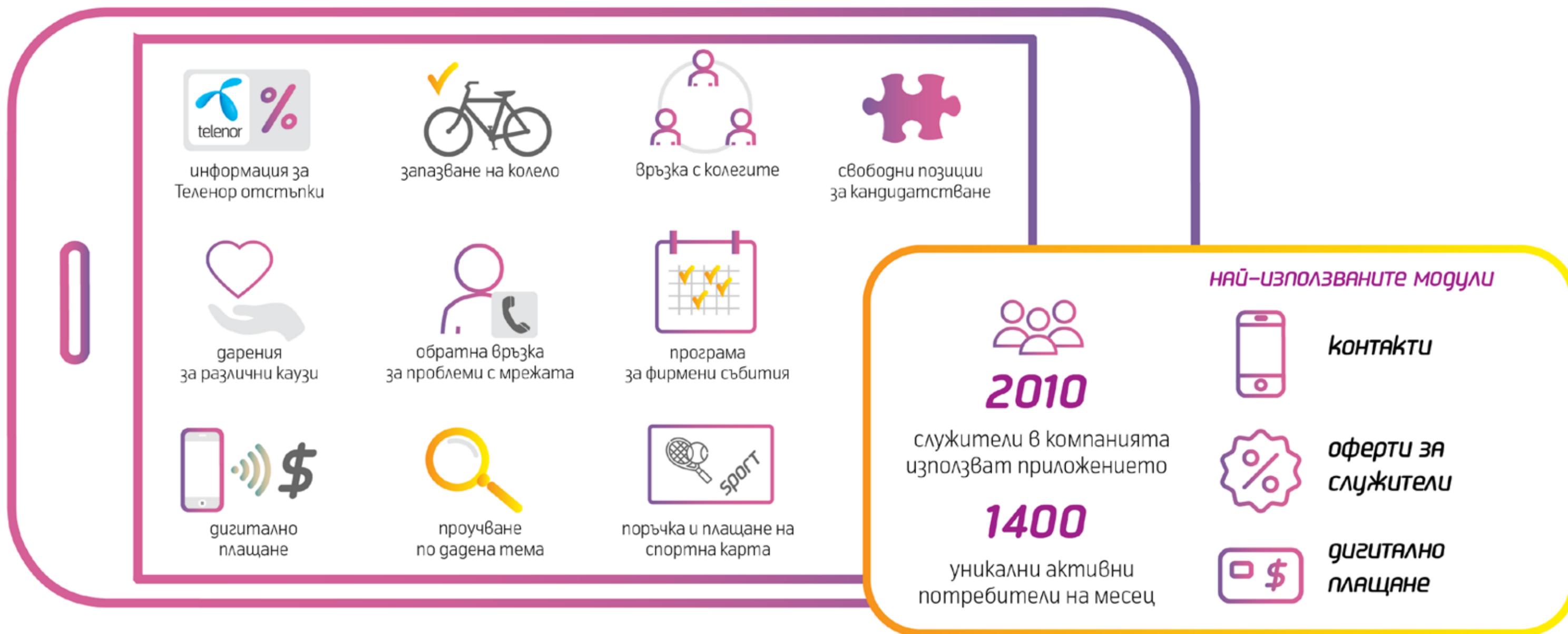
OHSAS 18001 от 2012 г.
системата за управление на здравето и безопасността при работа

1.7 екипът „wellbeing“



DIGITAL OFFICE

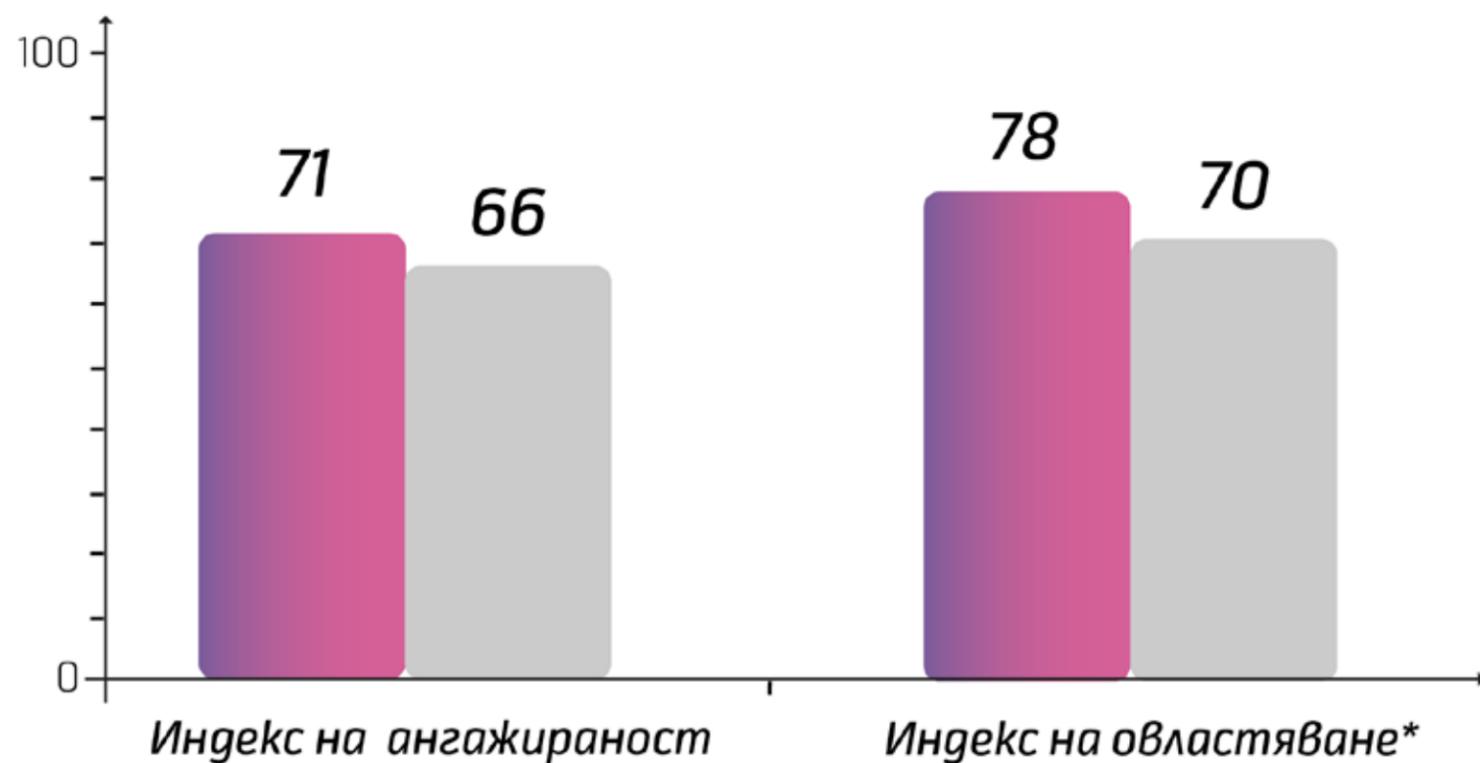
Приложението, което оптимизира и дигитализира различни процеси в компанията



1.9 АНГАЖИРАНОСТ НА СЛУЖИТЕЛИТЕ



от служителите са участвали в анкета за ангажираността



● 2017 ● 2016

* доколкото те имат нужда от подкрепа, свобода и ресурсите, нужни за да си вършат работата добре (Enablement)

★ Има подобрение във всички измерения, като най-високо е при Индекса на овластяване и Индекса на ангажираност

АНГАЖИРА ГИ:

„Компанията да показва внимание и загриженост към служителите.“



ВДЪХНОВЯВА ГИ:

“Визията на Теленор да създава възможности за обществото.“



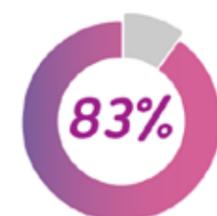
Имам доверие в моя пряк ръководител.



Разбирам какво се очаква от мен в моята работа.

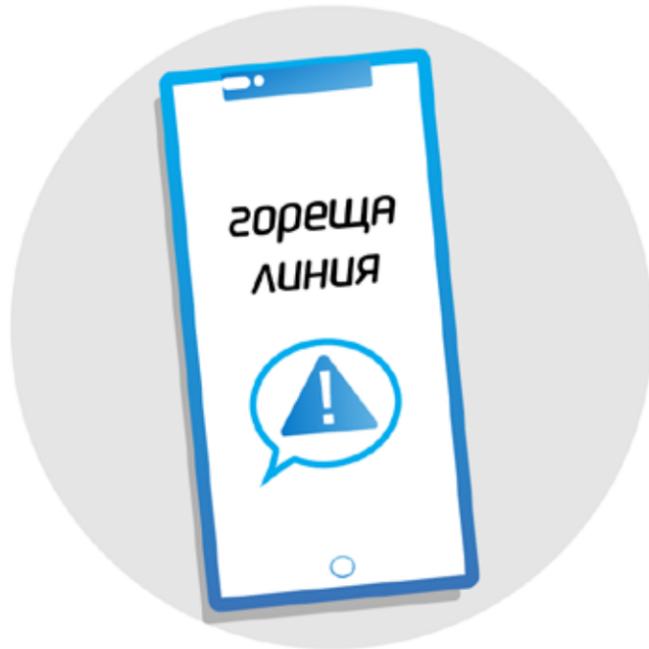


Моят ръководител ме напътства редовно в моето развитие.



2. ОТГОВОРНОСТ КЪМ ПАЗАРА

Да бъдем дългосрочен и доверен партньор на своите клиенти и доставчици е от изключително значение за нас. Наша основна цел е да предложим висококачествено обслужване и мрежа, устойчиви услуги и решения, да осигурим прозрачност и предвидимост в отношенията си. Работейки заедно с нашите партньори по веригата на доставки, ние можем да вдигнем по-високо летвата и да създадем конкурентна среда.



През 2017 г. бе повишен броят докладвания на Горещата линия



Това от една страна е доказателство за повишено доверие в екипа по Етика и Съответствие, от друга страна е и индикация, че служителите разбират и вярват, че всяко твърдение за нарушение на правилата ще бъде разгледано и ще бъдат предприети необходимите мерки.



Индексът за интегритет показва нагласите на служителите към спазването на правилата и етиката в компанията. Резултатът се формира на база допитване до всички служители в Теленор България. През 2017 той се повиши, както следва:



антикорупция



Екипът по Етика и Съответствие допринесе съществено за написването и редактирането на т.нар. „Насоки за съответствие Комплайънс“, предназначени за българския бизнес и публикувани от Германо-българската индустриално-търговска камара.



2.2 ОТГОВОРНО СНАБДЯВАНЕ

Доставчиците и лицата, които имат директни договорни отношения с Теленор, трябва да спазват Принципите за поведение на доставчика, които са неразделна част от споразумението за отговорно търговско поведение и са базирани на международно приети конвенции и стандарти и национално законодателство. За да контролираме и наблюдаваме риска по отношение на устойчивото снабдяване, ежегодно провеждаме активности като одити и инспекции, обучителни сесии и др.



От звеното за мониторинг на веригата за доставки



За служители на доставчици и под-доставчици

"...ДОБРИ УСЛОВИЯ НА ТРУД, ЧОВЕШКИ ПРАВА, ОПАЗВАНЕ НА ОКОЛНАТА СРЕДА, ВИСОКИ СТАНДАРТИ КЪМ ДОСТАВЧИЦИ..."



За нас в Теленор защитата на личните данни е първостепенен приоритет. Затова през предходната година продължихме да повишаваме готовността на компанията да посрещне рисковете за неприкосновеността на данните на нашите потребители и служители



ОСЪЩЕСТВЕНИ ИНИЦИАТИВИ ЗА ПОДГОТОВКА ЗА ОБЩИЯ РЕГЛАМЕНТ ЗА ЗАЩИТА НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ (GDPR)



АКТУАЛИЗАЦИЯ на вътрешните процеси и политики



ПОДОБРЯВАНЕ на техническите и организационни мерки за защита на данните



ПОВИШАВАНЕ на знанията на служителите, работещи с лични данни



ИЗГОТВЯНЕ на образци на документи и договори



ВЪВЕЖДАНЕТО на централизирано решение за управление на съгласията



ПРИВЕЖДАНЕ на споразумения за обработка на данни в съответствие с изискванията на gdpr



Броят на кибер атаките се увеличава в световен мащаб. За да бъдем надежден телеком оператор, е необходимо да засилим не само сигурността в самата компания, но и да изискаме същото от своите доставчици и партньори



Повишаваме информираността на служителите относно сигурността, която е едно от най-слабите места във веригата за сигурност и много често е предмет на целенасочени атаки. Разработваме и по-комплексна и персонализирана програма за сигурност



Въвеждаме нови практики за информационна сигурност, в това число тестове за външно проникване, оценка на уязвимостта и оценка на риска за сигурността на информацията



сертификат

ISO 27001: 2013

международен стандарт, признат глобално за управление на рисковете за сигурността на информацията



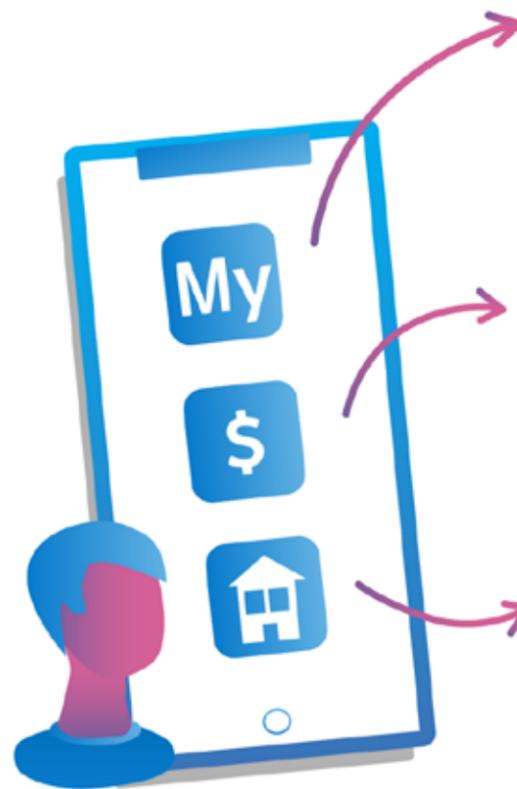
СТАНДАРТ

20000-1: 2011

система за управление на ИТ услугите (ITSMS)

Всеки един от нас би искал да има достъп до продукти и услуги, които осигуряват повече лично време, улесняват ежедневието ни, пестят природни ресурси и имат минимално въздействие върху околната среда. Затова през 2017 г. допълнихме портфолиото си и предложихме на своите потребители устойчиви решения, които отговориха на техните нужди и очаквания и повишиха удовлетвореността им:

2.5.1 За нашите Индивидуални клиенти



MyTelenor

Безплатно мобилно приложение за:

Проверка и плащане на сметка

Покупка на пакети

Потребление

...и още много

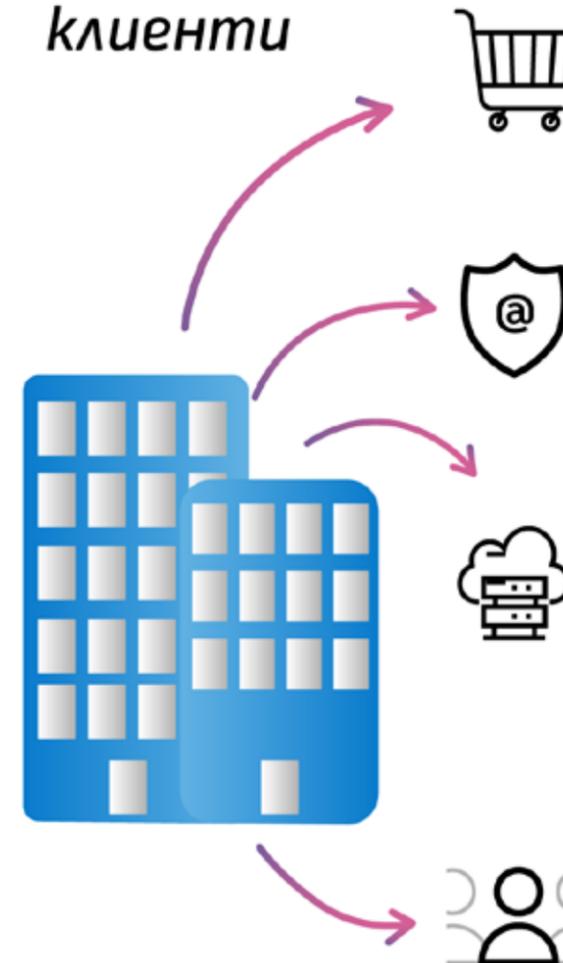
Плати с Telenor

Предлага покупки на дигитално съдържание от Google Play и App Store чрез месечните сметки

mydlink HOME

Смарт-решения, чрез които потребителите могат да автоматизират част от функциите на своя дом и да ги управляват и наблюдават от разстояние чрез специално мобилно приложение.

2.5.2 За нашите Бизнес клиенти



Електронен магазин (eShop)

Решение за всички бизнес клиенти, които желаят да продават онлайн, като им пести усилия и финансови ресурси.

Управление на мобилните устройства (MDM)

Решението защитава чувствителната информация, свързана с бизнеса на клиента, и позволява настройка на различни политики за достъп.

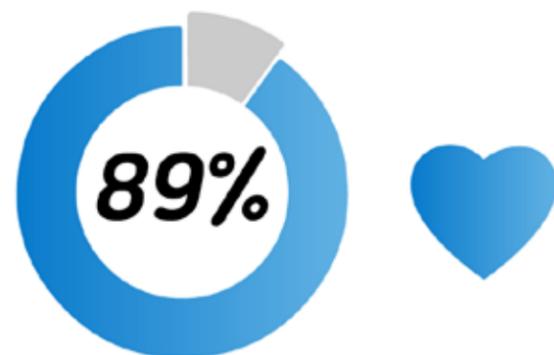
Виртуални сървъри

Надеждна, професионална и гъвкава IT инфраструктура. Дава възможност за поддръжка на файлове, уебсайт, домейни, мейл, приложения, бази данни или специфичен софтуер.

Анализ на посещаемост

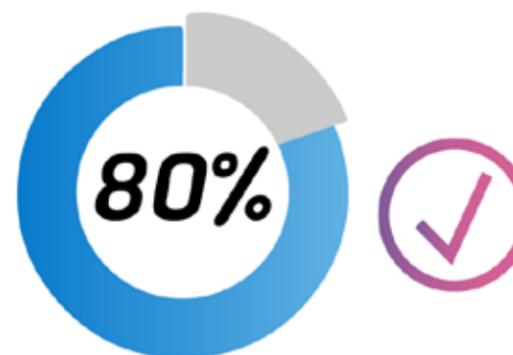
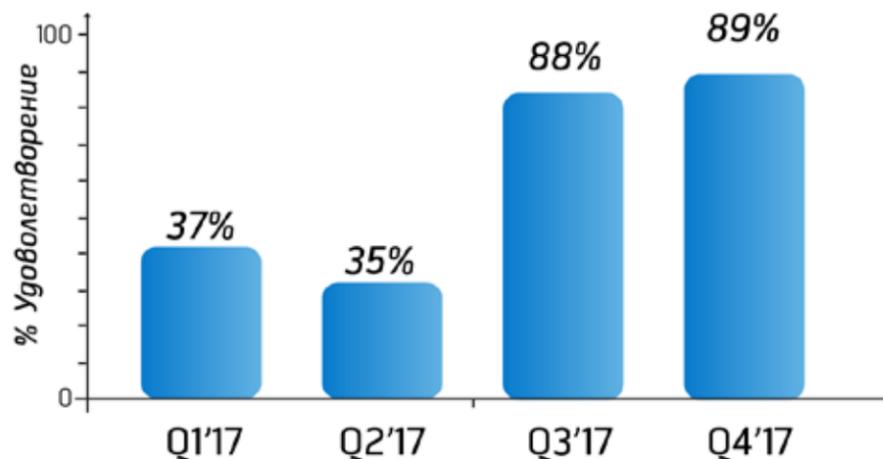
Следене на посетителите в реално време чрез топлинна камера. Чрез решението се пестят човешки и финансови ресурси, като се оптимизират графици на персонала или доставките.

2.5.3 Клиентска удовлетвореност от нашия Call Center



Доволни или изключително доволни от обслужването

Според бенчмарк проучване от клиентите, които са били включени в него през четвъртото тримесечие на 2017 г.



Разрешени запитвания в рамките на едно клиентско обаждане

Метрика, която отразява едновременно ефективността и ефикасността на предоставената услуга.

Разрешени запитвания в рамките на едно обаждане (FCR)*

*Индикатор, който показва високото ниво на обучение на сътрудниците ни

Как можем да Ви помогнем?

3. ГРИЖА ЗА ОБЩЕСТВОТО

Теленор е компания, която вярва в устойчивото развитие. Осъзнаваме потенциала си да променяме позитивно средата, в която живеем, и последователно работим в полза на обществото. Наши естествени приоритети в работата ни в тази област са безопасността в интернет и намаляването на неравенствата.

Теленор и Националният център за безопасен интернет проведеха няколко образователни инициативи, насочени към повишаване на осведомеността на учениците и учителите за рисковете в Интернет и начините за преодоляването им



НАД **1200**

Обучени деца
през 2017 г.

Програма „Киберскаут“

Мисията на програма „Киберскаут“ е да създаде общност от деца и младежи киберскаути из цяла България, които демонстрират отговорно и безопасно поведение в интернет. Обучителната програма използва метода „връстници обучават връстници“ за ефективно популяризиране на основните рискове в интернет. За да получат нужната експертиза ученици от 5 клас из цяла България преминават през двудневни обучения.



„Доктор ОхЗабу“

Полева „клиника“ за мобилни устройства на деца, чрез която експерти от Националния център за безопасен интернет проверяват сигурността на мобилни устройства и издават допълнителни указания за защита в интернет на подрастващи и родители.



iCrew

Като продължение на „Киберскаут“ програмата, през 2017 г. служители - доброволци на Теленор преминаха специален курс на обучение и получиха нужните знания да обучават на свой ред деца срещу опасностите в интернет. След обучението, служителите получиха сертификати и се присъединиха към експертните екипи на програмата.





За шеста поредна година Теленор подкрепи проекта за социална интеграция на младежи в неравностойно положение „Отбор на надеждата“, който е част от Homeless World Cup. През тези години инициативата даде възможност на стотици млади хора да повярват в себе си и да подобрят начина си на живот.

„Отбор на надеждата“ завърши на достойното десето място на Световното първенство по футбол за бездомни хора в Осло.



3.3 МЛАДЕЖКА ПЛАТФОРМА – "TELENOB YOUTH FORUM"



"Telenor Youth Forum" е глобална инициатива за млади лидери на мнение от целия свят, която се провежда за пета поредна година като платформа за обмяна на мнения и идеи за това как дигиталните технологии насърчават позитивната промяна в обществото. Инициативата се осъществява като част от сътрудничеството на Теленор Груп с Центъра на Нобеловата награда за мир.



БЪЛГАРСКИТЕ ДЕЛЕГАТИ

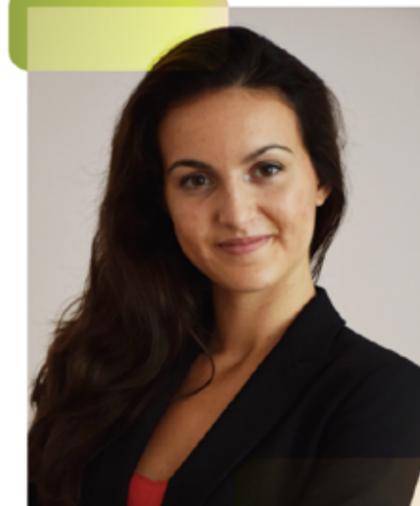


ИВА ЦОЛОВА

Тя е един от основателите на JAMBA - онлайн платформа, насочена към хора с увреждания, която им предлага професионална реализация и повишаване на конкурентоспособността им на трудовия пазар чрез обяви за работа, обучения и стажове. Носител е на наградата на Junior Chamber International за „Най-изявените млади личности“ в България в категория „Хуманитарно и доброволческо лидерство“ за 2016 г, както и на наградата на Форбс България - "30 под 30" в категория "Социално предприемачество" през същата година.

ИВА ГУМНИШКА

Създател на компания за аутсорсинг с кауза, която цели да наема на работа бежанци от Близкия Изток. Ива е била стажант в редица престижни институции и организации, сред които Президентството на Република България, Американската коалиция за Международния наказателен съд в Ню Йорк, Асоциацията на ООН в България и др. Тя има богат опит в изследователската дейност и е участвала в проекти към Фондация Омар Ториос в Панама, Центъра за глобални пазари Милщайн и Института по военни и мирни изследвания в Ню Йорк, САЩ.





Теленор получава отличие за дарителство от работното място за трета поредна година. През миналата година, компанията спечели Сребърен знак

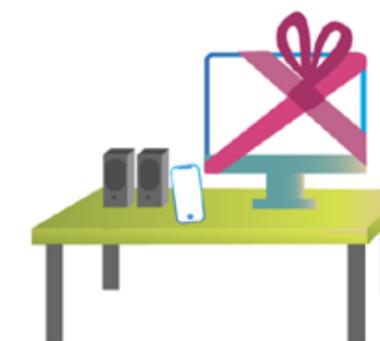


От 2015 г. Теленор подкрепя и една от най-популярните каузи в програмата, като отпуска по 6000 лева годишно за образованието на младежи в неравностойно положение по проекта на Фондация "BCause" – "Готови за успех"



Програмата за корпоративно доброволчество

Служителите на компанията имат възможност да се включат в програмата и да избират кауза, която всеки служител смята за важна и интересна



Компанията регулярно дарява употребявани компютърни конфигурации и друго ИТ оборудване на училища, детски градини, университети, читалища и други публични институции

4. ОТГОВОРНИ КЪМ ПРИРОДАТА

Неизменна част от устойчивия и успешен бизнес е отговорното поведение към околната среда и непрекъснатия стремеж чрез различни програми да намалим въздействието, което оказваме върху нея с дейността си.



4.1 СИСТЕМА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА ОКОЛНАТА СРЕДА



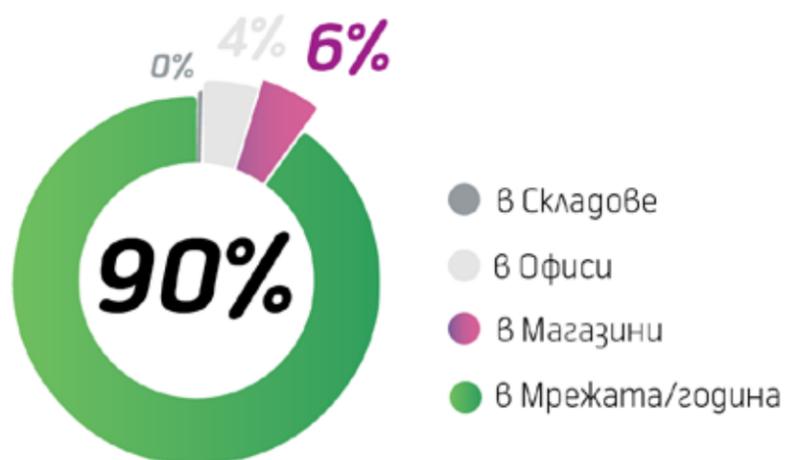
Подходът ни при управление на въздействието от дейността на компанията върху околната среда е изцяло базиран на изискванията на международния стандарт **ISO 14001**.



Въведената в компанията още през 2010 г., Система за управление на околна среда, сертифицирана от **TÜV Nord** през 2012г., успешно премина в съответствие с всички изисквания на новата версия на **ISO 14001:2015**.

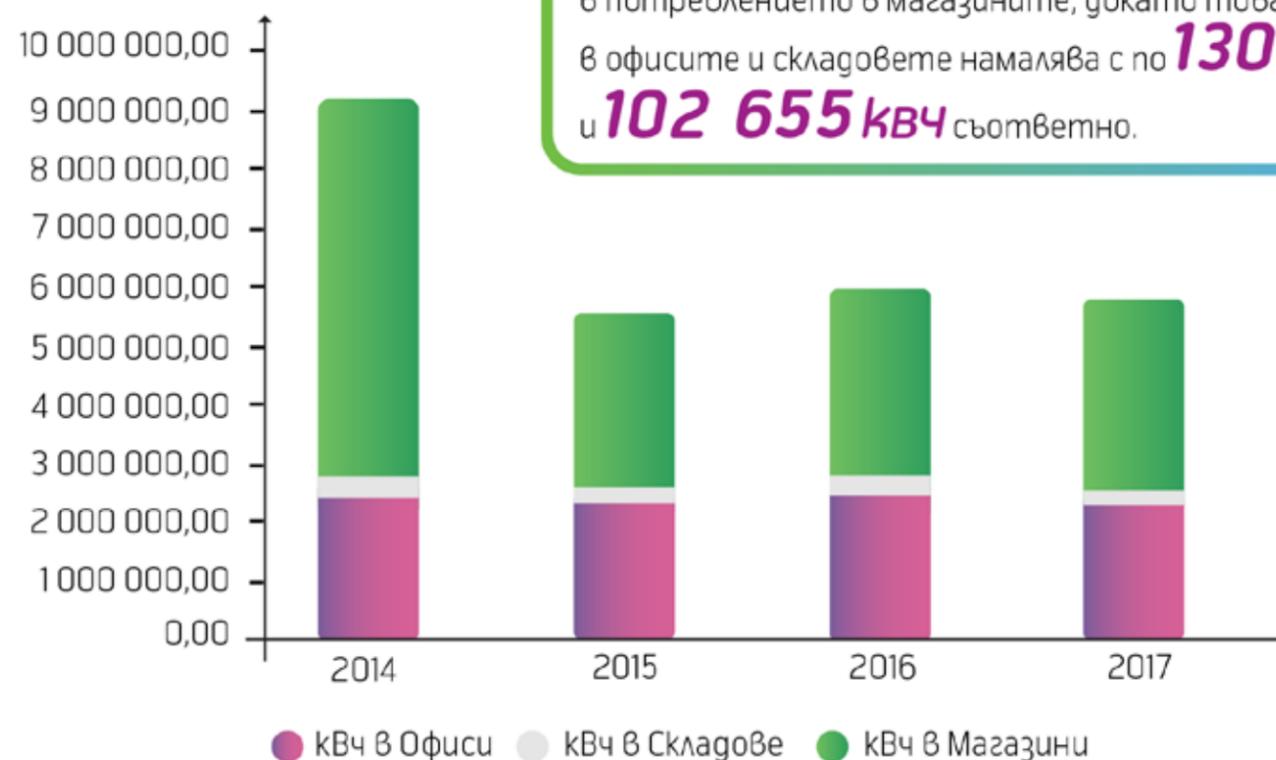


Потребление на енергия

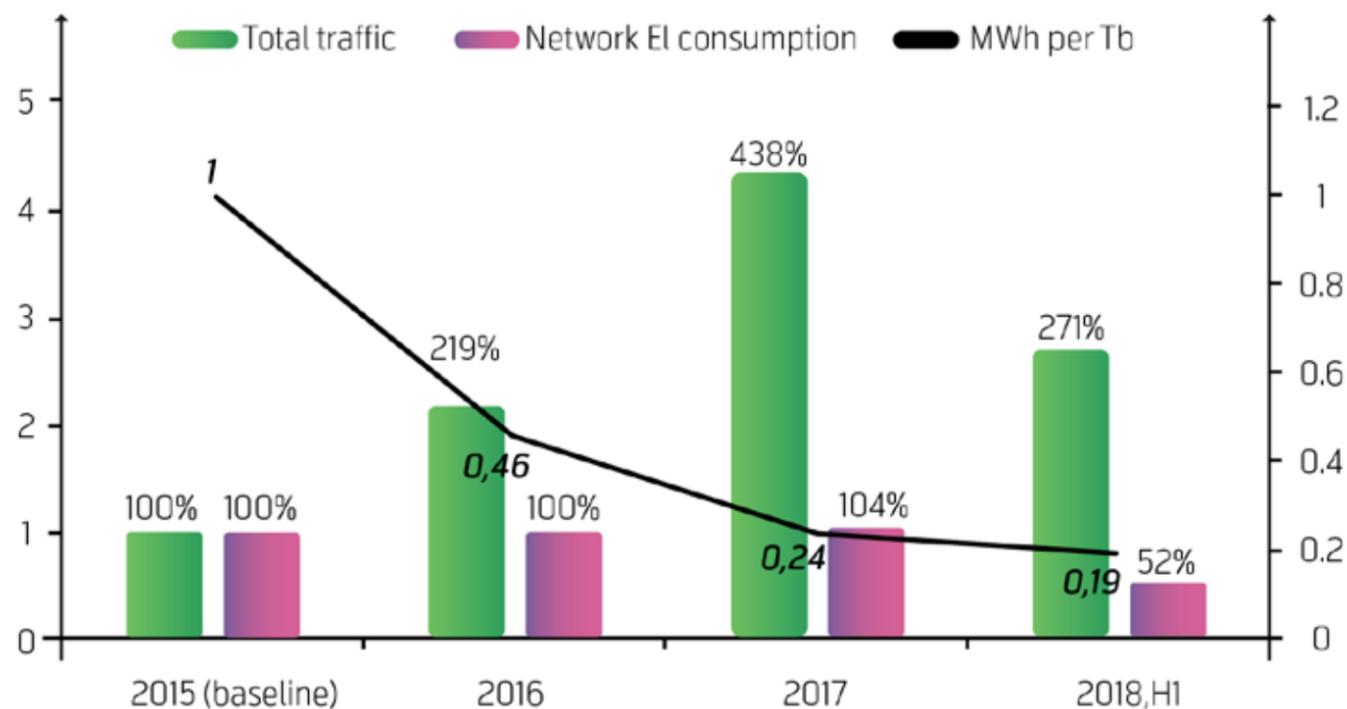


За 2017г. потреблението на мрежата се е равнявало на **51.5 ГВч**, което е увеличение спрямо предишните периоди, но все пак е доста по-ниско от това преди обновяването и.

Потребление на електричество



Минимално покачване от **42 000 кВч** има в потреблението в магазините, докато това в офисите и склаговете намалява с по **130 733** и **102 655 кВч** съответно.

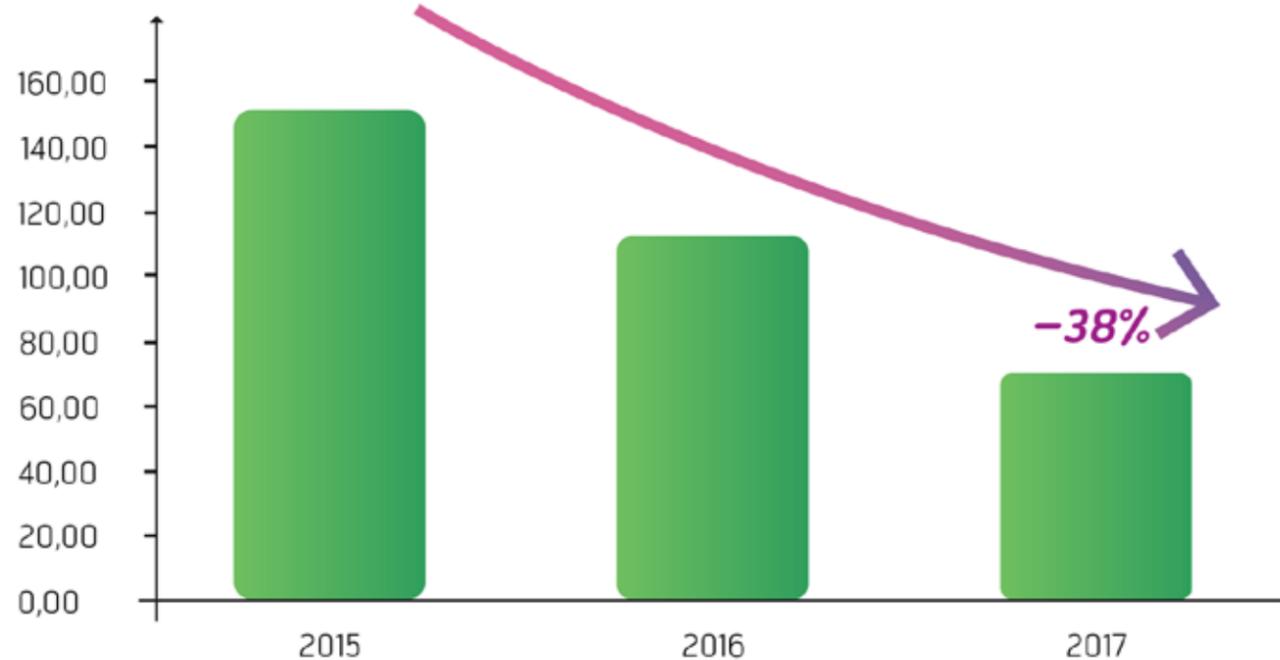


Чрез използване на енергийно ефективни технологии успяваме да увеличим петкратно ефективното използване на електроенергията спрямо растежа на трафика

4.3 ПОТРЕБЛЕНИЕ НА ХЛАДИЛНИ АГЕНТИ



потреблението ни на хладилни агенти и през 2017 г. **НАМАЛЯВА С БЛИЗО 38%** спрямо предишната година. Това се дължи както на **ОБНОВЯВАНЕТО**, така и на **ОПТИМИЗИРАНЕТО** на работата на климатичната техника в дейта центровете и на базовите станции.



Инсталираното ново оборудване на базовите станции не използва хладилни агенти за охлаждане.

4.4 ГОРИВА ЗА ЕЛЕКТРОЕНЕРГИЯ



потреблението на дизел за електричество в мрежата



113% ↑

Цялостното потребление на зелена енергия се е **покачило с 113%** през 2017 г.



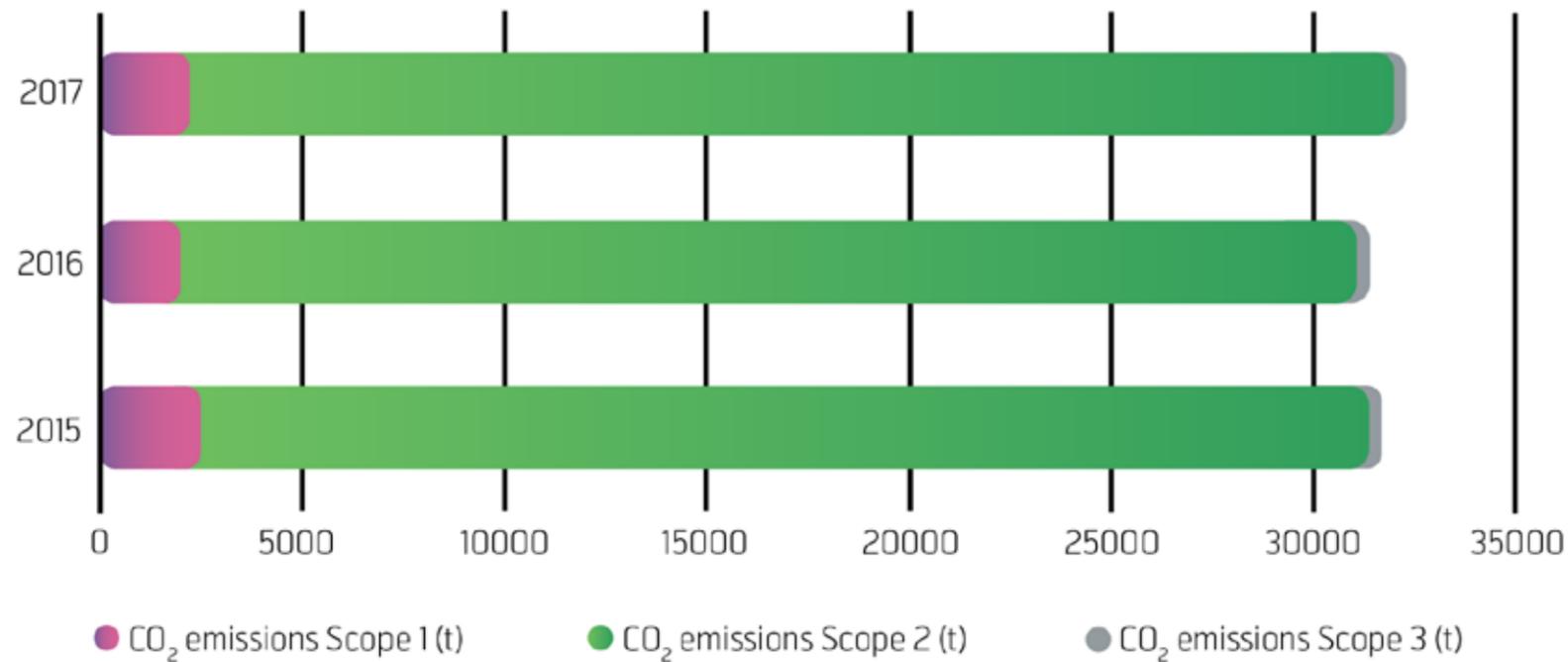
Към момента 21 базови станции са хибридни и използват при добри условия соларна или вятърна енергия.

4.5 ЕМИСИИ НА CO₂

Емисии на парникови газове



емисиите на въглероден диоксид през годината се увеличават с 2,89% спрямо 2016 г., поради преизчисления в количествата употребен дизел от нашите автомобили.



4.6 АВТОПАРК (флч и други емисии)



През 2017г. нашите автомобили са произвели



През 2017 г. променихме подхода в изчислението на потреблението на автомобилите ни, с цел по-коректни и пълни данни. Това прави сравнението на резултатите с предишни периоди неподходящо.

4.7 УПРАВЛЕНИЕ НА ОТПАДЪЦИТЕ

През 2017г. в магазинната ни мрежа
бяха събрани



310 кг.

МОБИЛНИ ТЕЛЕФОНИ



737,5 кг.

ОБИКНОВЕНИ БАТЕРИИ



535 кг.

БАТЕРИИ ОТ МОБИЛНИ ТЕЛЕФОНИ



223 кг.

АКСЕСОАРИ

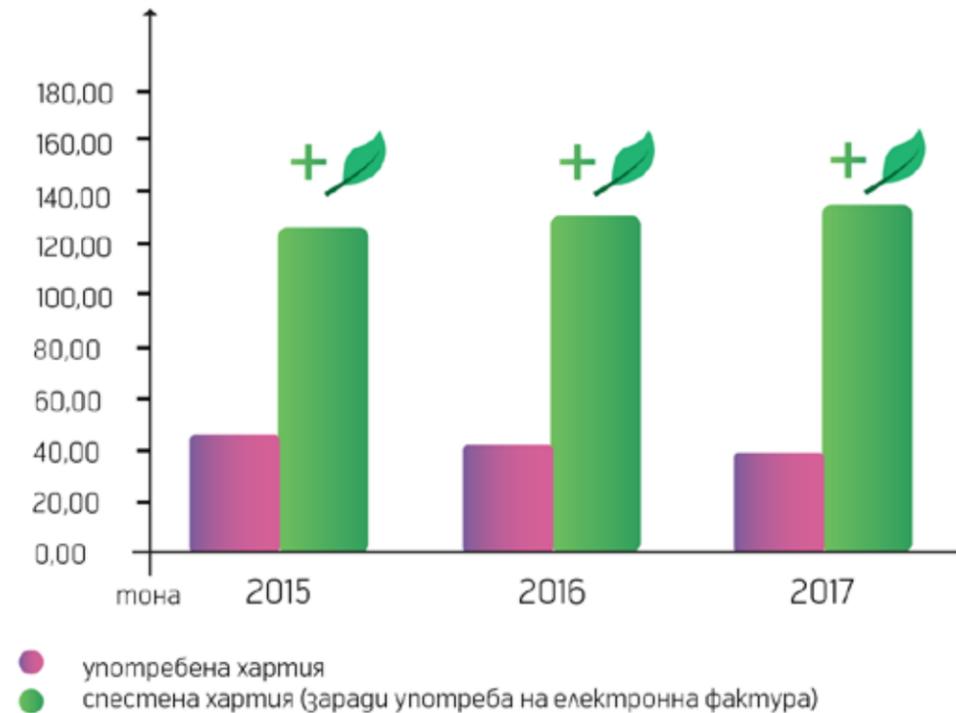


Продължаваме да събираме и предаваме за рециклиране и излязло от употреба електрическо и електронно оборудване

4.8 ПОТРЕБЛЕНИЕ НА ХАРТИЯ



Употребена и спестена
хартия за фактури



За поредна година имаме спад в потреблението на хартия за фактури и ръст на броя потребители, които са избрали да се възползват от електронната версия

4.9 подкрепа на екологични проекти и събития

За **девета поредна година** теленор се включи в инициативата на международната природозащитна организация WWF – „**Часът на Земята**“



Освен участник, компанията е и активен посланик на инициативата. Всяка година Теленор напомня и призовава своите клиенти, партньори, служители и потребители в социалните мрежи също да се включат в инициативата

и през 2017 г. теленор подкрепи ежегодната инициатива „**НАЦИОНАЛЕН ЗЕЛЕН ФОРУМ**“, който се организира от сп. „мениджър“



Осмото издание, което тази година акцентира върху зелените инвестиции и добрите практики на бизнеса, държавата и местната власт, премина под надслов „Екоиновации и градска среда“. Главният директор „Корпоративна политика и правни отношения“ на Теленор България, Ирина Василевска, представи нововъведенията за устойчиво развитие на компанията и ползите от тях, както в страната, така и в някои от останалите 12 пазара, на които телекомът оперира.

Сред тях са новоизградената мрежа на Теленор в Мианмар, която функционира чрез соларни панели, селскостопанска технология, помагача за увеличаване на добивите и контрол на качеството в Тайланд, както и соларно решение, чрез което може да бъде осигурено електричество до всеки дом в отдалечени райони на Пакистан.



Адрес



Теленор България ЕАД
ж.к. Младост 4, Бизнес Парк София, сграда 6
1766 София

Контакти

Отдел „Комуникации и Устойчиво развитие“

cg@telenor.bg

rg@telenor.bg

За абонати на Теленор

123

За абонати на други оператори

089 123

За абонати в чужбина

+359 89 123

Последвайте ни



[/TelenorBulgaria](https://www.facebook.com/TelenorBulgaria)



[/TelenorBG](https://twitter.com/TelenorBG)



[/telenorBG](https://www.youtube.com/channel/UCtelenorBG)



[/telenorbg](https://www.instagram.com/telenorbg)